

## **OGS'DE EN ÇOK SORULAN SORULAR VE YAPILMASI GEREKENLER:**

**SORU 1:** OGS ile ilgili sorunlarımızda nerelere başvurmalıyız?

**CEVAP 1:** OGS Çağrı Merkezinin 444 11 17 nolu telefonundan 7 gün 24 saat hizmet alabilirsiniz. Fatih Sultan Mehmet Köprüsü Bakım Binası OGS Danışma Merkezinden 08:00-12:00 13:00-17:00 saatleri arasında bizzat başvurarak bilgi almanız mümkündür. OGS Danışma personelleri dışında aldığınız bilgiler eksik ya da yanlış olabilir. Bu nedenle lütfen yetkisiz kişilerin size verdiği bilgilere göre hareket etmeyiniz!

**SORU 2:** OGS üyesiyim; ancak OGS hesabımda araç plakam Hesap Bildirim Cetvelinde, bankanın internet sitesinde hatalı olarak görünmektedir. Sorun olur mu? Ne yapmam gerekmektedir?

**CEVAP 2:** Araç plakası sistem için önem arz etmektedir. OGS çıkış gişesinde cihazınızın okunamadığı ve kaçak geçiş uyarısı ile karşılaştığınız durumlarda, sistem araç plakanızı görüntülemektedir. Bu nedenle araç plakanızı en kısa sürede bankaya başvuruda bulunarak düzelttirmeniz gerekmektedir. Aksi durumda cezalı geçiş ücretlerine maruz kalabilirsiniz! Yeni OGS satın aldığınızda sistemde araç plakanızın doğru olup olmadığını kendiniz kontrol ediniz.

**SORU 3:** OGS cihazı birden fazla araçta kullanılabilir mi? Kullanılırsa sorun teşkil eder mi?

**CEVAP 3:** OGS cihazı sözleşme gereği sadece beyan edilen tek bir araçta kullanılmalıdır. Aksi durumda cihazın okunamadığı her geçişte normal geçiş ücretinin 11 katı cezalı geçişlere maruz kalınabilir.

**SORU 4:** Uzun zamandır OGS kullanıyorum; geçen gün geçiş sırasında elektronik etiketim okunamadı ve KAÇIŞ uyarısı aldım. Herhangi bir cezam olur mu? Ne yapmam gerekir?

**CEVAP 4:** Şayet bu geçişinizi beyan ettiğiniz araç ile yapmışsanız (kayıtlı plaka) ve OGS hesabınız AKTİF durumda ise herhangi bir cezanız olmayacaktır. Bu geçişiniz, otomatik olarak köprülerde normal geçiş ücretine, otoyollarda ise en uzak mesafe geçiş ücretine çevrilip aktif olan hesabınızdan düşecektir. Bundan sonraki geçişlerinizde normal geçiş mesajı almaya devam ediyorsanız, OGS kullanmaya devam edebilirsiniz. Ancak geçişlerinizde cihazdan BİP sinyalini almıyorsanız kesinlikle geçişlere devam etmeyiniz!

**SORU 5:** OGS elektronik cihazım son 2-3 kez geçişimde okunamadı ve KAÇIŞ uyarısı aldım. Cezam olur mu? Ne yapmalıyım?

**CEVAP 5:** Bu geçişlerinizi beyan ettiğiniz araç ile yapmışsanız (kayıtlı plaka) ve OGS hesabınız AKTİF durumda ise, herhangi bir cezanız olmayacaktır. İhlalli geçişiniz, otomatik olarak köprülerde normal geçiş ücretine, otoyollarda ise en uzak mesafe geçiş ücretine çevrilip aktif olan hesabınızdan düşecektir. Ancak cihazınız arızalanmış/hatalı kullanım ya da hesabınızda yeterli bakiye olmadığı için banka tarafından hesabınız iptal edilmiş olabilir. Bu şekilde; OGS" yi kesinlikle kullanmayınız ve cihazınızı test yaptırınız. Cihaz test sonucu arızalı/hatalı kullanım vs. ya da KARALİSTEDE çıkarsa kullanmayınız ve değiştiriniz.

**SORU 6:**Araçta birden fazla elektronik etiket bulundurulmasının sakıncası var mıdır?

**CEVAP 6:**OGS geçişlerinizde sorun yaşamamanız için araç içerisinde arızalı dahi olsa 2.cihaz bulundurmuyunuz. Aksi durumda geçişleriniz normal ücretlendirilmeyebilir.

**SORU 7:** Elektronik cihazımın arızalı olduğunu düşünüyorum. Cihazımı nerelerde kontrol ettirebilirim?

**CEVAP 7:** Cihazınızı; Karayolları Fatih Sultan Mehmet Köprüsü Bakım Binası; Boğaziçi Köprüsü Bakım İşletme Başmühendisliği, Mahmutbey İstasyonu, Çamlıca İstasyonu, Edirne Alın İstasyonu, İzmir Havalimanı, İzmir Narlıdere, Adana Batı Alın, Gaziantep Kuzey, Şanlıurfa Alın, Ankara Akıncı İstasyonlarında ve Ankara Karayolları 4. Bölge Müdürlüğü'nde mesai saatleri içinde test yaptırabilirsiniz (Mahmutbey ve Edirne Alın İstasyonunda 24 saat test işlemi yapılmaktadır. Fatih Sultan Mehmet Köprüsü OGS Merkezi 08:00-12:00 13:00-17:00 saatleri arasında test ve danışma hizmetlerini vermektedir.)

**SORU 8:** OGS cihazımı test yaptırdım ve sağlam olduğu bilgisi verildi, ancak geçişlerim sırasında yine cihazım sağlıklı şekilde çalışmıyor? Ne yapmam gereklidir?

**CEVAP 8:** Öncelikle geçişlere kesinlikle devam etmeyiniz! Cihazınız aracınız ön camı kaynaklı olarak okuma yapmıyor olabilir. Yukarıda yer alan OGS ELEKTRONİK ETİKETLERİ HANGİ ARAÇTA NEREYE MONTE EDİLMELİDİR? başlıklı bölümü okuyarak cihazın doğru yere monte edilmesini sağlayınız. Bunun dışında aracınızda torpido, bagaj vs.de arızalı/çalışan 2.bir cihaz olup olmadığını kontrol ediniz. Sorununuz giderilemediyse aracınız ile birlikte OGS Ana Kontrol Merkezi Danışma birimine başvuruda bulununuz.

**SORU 9:** OGS üyesiyim, aracımda OGS elektronik etiketi olmadan/cihazı okutamadan ya da arızalı cihaz ile kayıtlı aracım ile geçiş yapabilir miyim?

**CEVAP 9:** OGS şeritlerini kullanmak isteyen sürücüler araç ön camlarında FONKSİYONEL durumda cihaz bulundurmak zorundadır. Bu nedenle kesinlikle geçişlere devam edilmemelidir.

**SORU 10:** OGS" ye yeni abone oldum, fakat hiç normal bir geçiş yapamadım ve cihazımdan "BİP" sinyalini alamadım. Cihazım arızalı olabilir mi? Ne yapmalıyım?

**CEVAP 10:** Şayet aracınızın ön camı atermik (ısı yalıtımlı) ise cihazların camda monte edileceği özel bölgeler bulunmaktadır (Renault Megane, Laguna, Clio, Kangoo, Opel Vectra, Astra, Citroen, BMW, Mercedes vb.). Bu durumda Karayolları danışma birimlerinde cihazınızı test ettirip cihazın camda takılacağı yerler hakkında bilgi alabilirsiniz. Cihazınız geçiş sırasında BİP sinyalini vermiyor ve kaçış uyarısı alıyorsanız kesinlikle geçişlere devam etmeyiniz! Ayrıca geçiş sırasında araçta 2.cihaz bulundurulmamalıdır.

**SORU 11:** OGS abonesiyim ve otoyollarda zaman zaman giriş gişelerinde sorun yaşıyorum ve çıkış gişesinde ödemem gereken miktardan daha fazla uzak mesafe ücreti ödüyorum. İtirazımı nereye yapabilirim?

**CEVAP 11:** OGS Çağrı Merkezinin 444 11 17 telefonunu arayabilir, en geç 45 gün içinde OGS Danışma Merkezinin 0212 2634223, 0212 2877122, 0212 2570481 nolu faksına dilekçe gönderdiğiniz ya da ogs@kgm.gov.tr adresine e-mail ile başvuruda bulunduğunuz takdirde gerekli inceleme ve düzeltme işlemleri Karayolları tarafından yapılabilecektir (Dilekçenizde araç plakanızı, OGS hesap numaranızı, giriş/çıkış istasyonlarınızı mutlaka belirtiniz).

**SORU 12:** OGS"de geçişlerim sırasında göstergede "S.Farklı" şeklinde bir bilgi ve alarm sesi ile uyarı alıyorum. Sorun olur mu? Ne yapmam gereklidir?

**CEVAP 12:** Geçişlerinizde "S.Farklı" uyarısı alıyorsanız geçişlere devam etmeyiniz. Kullandığınız aracın sınıfı ile cihazın sınıfı uyumlu değildir. Bu durumda en kısa sürede OGS Ana Kontrol Merkezi Danışma birimine başvurunuz ya da 444 11 17 nolu Çağrı Merkezimizi arayınız. Ayrıca Sınıf Uyumsuzluğu süreklilik arz eden hesaplar Kara Listeye alınacaktır.

**SORU 13:** OGS geçişlerimi nereden takip edebilirim?

**CEVAP 13:** OGS Geçişlerinizin takibi için Bankanızın ilgili birimi ile görüşüp bilgi alabilirsiniz. Ayrıca [turkiye.gov.tr](http://turkiye.gov.tr) (e-devlet) adresinden üyelik girişi ile gerekli sorgulamalar yapılabilmektedir.

**SORU 14:**OGS hesabımda yeterli kredi olmadığında ne tür bir işlem uygulanır ?

**CEVAP 14:**OGS hesabınızda geçiş ücretinizi karşılayacak kredi bulundurulması zorunludur. Bu nedenle OGS hesabınıza Kredi Kartı otomatik ödeme talimatı verilmesi son derece önemlidir. Aksi durumda OGS hesap bakiyenizi sürekli olarak takip etmeniz gerekmektedir. OGS hesabınızda geçişiniz için yeterli bakiye bulunmadığı durumda sıfır bakiyenin altında hesabınız banka tarafından iptal edilecek ve Kara Listeye alınacaktır. Hesabınızın iptalinden sonra yapacağınız geçişler ise 11 kat cezalı olacaktır. OGS cihazınızın tekrar kullanıma açılması bankaların insiyatifindedir.

**SORU 15:** Kredi kartımdan Otomatik Ödeme talimatı verdim fakat "Kredi Az" uyarısı alıyorum, ne yapmam gerekir?

**CEVAP 15:** Otomatik Ödeme talimatınız ile ilgili ne türlü bir sorunuz olduğunu bankanızın çağrı merkezlerinden öğrenebilirsiniz. Kredi kartı ödeme işlemlerini banka gerçekleştirmektedir. Otomatik Ödeme talimatı verdiğiniz kartınızla ilgili herhangi bir değişiklik olduğu takdirde (yenilenme, iptal vs.) talimatınızı güncellemeniz gerekmektedir. Ziraat Bankası ile olan sorunlarda 444 00 00, İş Bankasında 444 02 02, Garanti Bankasında 444 03 33, Denizbank'ta 444 08 00 ve Vakıfbank'ta 444 0 724 nolu telefondan bilgi almanız mümkündür.

**SORU 16:** OGS üyesiyim aracımı sattım ve yeni bir araç aldım. Elektronik etiketimi yeni aracımda nasıl kullanabilirim?

**CEVAP 16:** Ziraat Bankası ya da Vakıfbank Şubenize yeni aracın ruhsat fotokopisi, kimlik fotokopisi, vergi kimlik numaranız ile devir işlemi için dilekçe vermeniz gerekmektedir. Garanti Bankası ve İş Bankasının cihazlarında devir işlemi banka şubelerinden, Çağrı Merkezlerinden ya da internet bankacılığı üzerinden yapılabilir. Plakanızın doğru olarak giriş yapıldığını mutlaka kontrol ediniz. Devir işleminizi bankanızdan yapmadan cihazınızı üye olmayan araçta kullanmayınız. Aksi durumda cezalı duruma düşebilirsiniz.

**SORU 17:** OGS üyesiyim; aracımı sattım ve OGS kullanmayı düşünmüyorum. OGS hesabımı iptal ettirmeli miyim?

**CEVAP 17:** Ziraat Bankası, İş Bankası, Garanti Bankası, Denizbank ya da Vakıfbank şubenize hesabınızın iptali için dilekçe veriniz. Aksi takdirde plakaya bağlı bir aktif hesap olduğu için, hesabınıza geçiş ücretleri yansiyabilir.

**SORU 18:** Banka şubesinden satın aldığım cihazım arızalandı ve garanti süresi bitmiş. Ne yapmalıyım?

**CEVAP 18:** Elektronik etiketlerin satışı ve satış sonrası hizmetler Bankaların sorumluluğunda

yürütülmektedir. Bankaların elektronik etiket satış, kiralama ve garanti dönemleri için farklı uygulamaları bulunmaktadır. Bu nedenle elektronik etiket satış fiyatı ve garanti dönemine ilişkin bilgilerin ilgili bankalardan alınması gerekmektedir.

**SORU 19:** OGS cihazım kayboldu/çalındı ne yapmam gerekir?

**CEVAP 19:** OGS hesabınızın iptali için Ziraat Bankası, İş Bankası, Denizbank, Garanti Bankası ya da Vakıfbank şubenize dilekçe veriniz ya da ilgili bankaların çağrı merkezlerini arayınız! Aksi durumda yapılan geçiş ücretlerini ödemek durumunda kalabilirsiniz.

**SORU 20:** OGS üyesiyim ancak Hızlı Geçiş Sistemi (HGS) şeridinden geçiş yaptım; cezam olur mu?

**CEVAP 20:** Geçiş ücretleri yönetmeliğine göre her araç aboneliği olduğu geçiş sisteminin şeritlerini kullanmak zorundadır. Aksi halde geçiş yapan araç plakalarına 11 kat cezalı geçiş ücreti yansıtılmaktadır.

**SORU 21:** OGS'den ücret ödemedim ihlali geçiş yaptım. Ne yapmam gerekir?

**CEVAP 21:** OGS'den kaçak geçiş yapıldığı durumlarda; kaçak geçiş yapılan plaka üzerine, geçişin yapıldığı günden itibaren 15 (onbeş) gün içinde OGS alınması ve hesapların bankalar tarafından aktif duruma getirilmesi durumunda kaçak geçiş cezası köprü geçişleri için normal geçiş ücretine, otoyol geçişleri için ise en uzak mesafe ücretine Otomatik çevrilecektir.

**SORU 22:** OGS'den ücret ödemedim yapılan geçiş cezalarını nasıl öğrenebilirim?

**CEVAP 22:** www.kgm.gov.tr internet adresimizin "OGS-KGS Geçiş İhlal Sorgulama" menüsünden plaka girişi yaparak ceza miktarlarınızı öğrenebilirsiniz. Ayrıca 444 11 17 nolu Çağrı Merkezimizden telefon ile bilgi alabilirsiniz.

**SORU 23:** OGS Geçiş Ücreti Ödemedim Yapılan Kaçak Geçişlerin Ücretleri Nasıl Yatırılabilir?

**CEVAP 23:** 01/06/2005 tarihli Kabahatler Kanununa göre; peşin ödeme yapılması durumunda geçiş ücreti hariç, 10 kat ceza üzerinden 1/4 indirim hakkınız bulunmaktadır. Geçiş ihlal cezaları ile ilgili gönderilen tebligatlar PTT aracılığı ile tehsil edilmektedir. Tebligatı beklemeksizin ödeme yapmak isteyen sürücüler ise 444 11 17 nolu Çağrı Merkezimizden 7/24 bilgi alınabilmektedir.

**SORU 24:** OGS Geçiş ücretleri KDV oranı var mıdır? KDV iadesi almak için banka dekontları kullanılabilir mi?

**CEVAP 24:** Katma değer Vergisi Kanununun 1/3-g maddesi gereği Otoyol ve Boğaz Köprüleri Geçiş ücretlerine %18 oranında KDV dahil edilmiştir. OGS kullanıcıları banka dekontunda gösterilen bedele iç yüzde oranı uygulanmak suretiyle bulunacak Katma Değer Vergisi tutarı, mükellefler tarafından vergi indirimi yapılabilir. Bu vergi otoyol geçişine muhatap mükellefler tarafından, OGS bedelleri ödenip alınan dekontlar, yıl geçmemek şartı ile kanuni defterlere kayıt edildiği dönemde (geçiş yapılmadığına bakılmaksızın) indirim konusu yapılabilecektir.

**SORU 25:** Yabancı veya özel plakalı araçlar OGS kullanabilir mi?

**CEVAP 25:** Yabancı plakalı veya Özel Plakalı araçlar OGS'ye abone olabilmektedir